

ЗАТВЕРДЖЕНО

Керівник апарату  
Дніпровської районної  
в місті Києві  
державної адміністрації

І. Кузнєцов

2018 року



## ПОСАДОВА ІНСТРУКЦІЯ

начальника відділу роботи із зверненнями громадян Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації

### 1. Загальні положення

1.1. Начальник відділу роботи із зверненнями громадян (далі - начальник відділу) забезпечує реалізацію державної політики з питань роботи із зверненнями громадян у Дніпровській районній в місті Києві державній адміністрації (далі - райдержадміністрація), здійснює оперативне керівництво роботою відділу.

1.2. Начальник відділу безпосередньо підпорядковується керівникові апарату райдержадміністрації.

1.3. Начальник відділу призначається на посаду і звільняється з неї керівником апарату Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації в установленому порядку.

1.4. На період відсутності начальника відділу (відпустки, відрядження, хвороба, тощо) його обов'язки виконує заступник начальника відділу або один із працівників відділу, відповідно до наказу керівника апарату Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації.

1.5. Начальник відділу в своїй діяльності керується: Конституцією України; законами України «Про звернення громадян» (із змінами, внесеними Законом України від 02.07.2015 № 577 «Про внесення змін до Закону України «Про звернення громадян» щодо електронного звернення та електронної петиції»), «Про місцеві державні адміністрації», «Про столицю України - місто-герой Київ», «Про державну службу», «Про доступ до публічної інформації», «Про захист персональних даних», «Про запобігання корупції» та іншими законами України; Указом Президента України від 07.02.2008 №109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» та іншими законодавчими актами Президента України; Інструкцією з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм

власності, в засобах масової інформації, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14.09.1997 №348 із змінами; Методикою оцінювання рівня організації роботи із зверненнями громадян в органах виконавчої влади, затвердженою постановою Кабінету Міністрів України від 24.06.2009 № 630; Порядком роботи з документами в інформаційно-телекомунікаційній системі «Єдиний інформаційний простір територіальної громади міста Києва» у виконавчому органі Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), районних в місті Києві державних адміністраціях, затвердженим розпорядженням виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) від 28.12.2012 №2368; розпорядженнями Київської міської державної адміністрації; розпорядженнями Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації; Регламентом Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації; Положенням про апарат Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації; Положенням про відділ роботи із зверненнями громадян Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації; іншими нормативно-правовими актами.

1.6. На посаду начальника відділу призначається особа, яка має вищу освіту за освітнім рівнем магістра та досвід роботи на посадах державної служби категорій «Б» чи «В» або досвід служби в органах місцевого самоврядування, або досвід роботи на керівних посадах підприємств, установ та організацій незалежно від форм власності не менше одного року, вільно володіє державною мовою.

1.7. Начальник відділу повинен знати: акти законодавства, нормативні документи, що стосуються державної служби та органу виконавчої влади; структуру і основні функції структурних підрозділів районної державної адміністрації; основи державного управління; форми і методи здійснення контролю; основи архівної справи; правила та норми охорони праці та протипожежного захисту; правила ділового етикету; основні принципи роботи на комп'ютері та відповідні програмні засоби.

## 2. Завдання та обов'язки

Начальник відділу:

2.1. Організовує розгляд звернень громадян, що надійшли на адресу Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації, її посадових осіб, забезпечує реєстрацію звернень в модулі «Звернення громадян» інформаційно-телекомунікаційної системи «Єдиний інформаційний простір територіальної громади міста Києва», своєчасний та якісний контроль за їх виконанням.

2.2. Здійснює загальне керівництво діяльністю відділу та організовує його роботу, забезпечує ефективне виконання покладених на відділ завдань.

2.3. Визначає ступінь відповідальності кожного з працівників відділу, формує та погоджує Положення про відділ та посадові інструкції працівників відділу. Розподіляє обов'язки між працівниками відділу, очолює і

контролює їх роботу, вживає необхідних заходів щодо підвищення кваліфікації.

2.5. Подає відповідно до законодавства пропозиції керівникові апарату райдержадміністрації щодо призначення на посаду, звільнення з посад та переміщення працівників відділу.

2.6. Планує роботу відділу та вносить пропозиції до плану роботи районної державної адміністрації, в межах компетенції забезпечує організацію та контроль за виконанням заходів, передбачених планами.

2.7. Здійснює попередній запис громадян на особистий прийом та організовує проведення особистих прийомів громадян головою, першим заступником, заступником голови та керівником апарату райдержадміністрації.

2.8. Забезпечує та виконує обробку персональних даних громадян в інформаційно-телекомунікаційній системі «Єдиний інформаційний простір територіальної громади міста Києва».

2.9. Забезпечує організацію проведення виїзних днів контролю за результатами розгляду звернень громадян відповідно до доручень голови райдержадміністрації або органів державної влади вищого рівня.

2.10. Забезпечує своєчасну підготовку довідкових, статистичних та аналітичних матеріалів за зверненнями громадян.

2.11. Організовує та бере участь у проведенні семінарів з питань роботи із зверненнями громадян.

2.12. Організовує та забезпечує роботу постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян при Дніпровській районній в місті Києві державній адміністрації.

2.13. Контролює ведення діловодства за зверненнями громадян, формування та зберігання архіву відділу.

2.14. Надає пропозиції керівництву райдержадміністрації щодо удосконалення роботи із зверненнями громадян, спрямовані на усунення причин, які породжують повторні та обґрунтовані скарги і зауваження громадян.

2.15. Організовує та забезпечує в установленому порядку проведення перевірок організації роботи із зверненнями громадян та особистого прийому в структурних підрозділах райдержадміністрації, комунальних підприємствах, які належать до сфери управління райдержадміністрації, та інформує керівництво райдержадміністрації про результати перевірок.

2.16. Вивчає, узагальнює та поширює досвід роботи із зверненнями громадян Київської міської державної адміністрації та районних в місті Києві державних адміністрацій.

2.17. Надає методичну допомогу керівникам структурних підрозділів райдержадміністрації, комунальних підприємств, які належать до сфери управління райдержадміністрації, з питань організації роботи із зверненнями громадян.

2.18. Проводить інструктажі з охорони праці, здійснює контроль за дотримання працівниками відділу вимог інструкцій з охорони праці, правил

пожежної безпеки та внутрішнього розпорядку Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації, тощо.

2.19. Розробляє проекти нормативно-правових актів та проекти розпоряджень, що стосуються діяльності відділу.

2.20. В межах компетенції за дорученнями керівництва райдержадміністрації виконує інші завдання.

### 3. Права

Начальник відділу має право:

3.1. Здійснювати контроль за дотриманням чинного законодавства за зверненнями громадян в структурних підрозділах Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації та комунальних підприємствах, які належать до сфери управління райдержадміністрації.

3.2. В установленому порядку здійснювати перевірки дотримання вимог діючого законодавства за зверненнями громадян у відділах і управліннях райдержадміністрації, комунальних підприємствах, установах, які належать до сфери управління райдержадміністрації, та інформувати керівництво райдержадміністрації про результати перевірок.

3.3. Вносити на розгляд голови і керівника апарату райдержадміністрації пропозиції щодо вдосконалення роботи відділу та апарату райдержадміністрації.

3.4. В установленому порядку запитувати та отримувати від структурних підрозділів райдержадміністрації, комунальних підприємств, установ і організацій надання інформації, відомостей, довідок, що стосуються роботи із зверненнями громадян.

3.5. Залучати фахівців структурних підрозділів райдержадміністрації, комунальних підприємств, які належать до сфери управління райдержадміністрації (за погодженням з їх керівниками), до розгляду та опрацювання питань, що належать до компетенції відділу.

3.6. Брати участь у засіданнях Колегій, нарадах голови, заступників голови та керівника апарату, які проводяться в райдержадміністрації.

3.7. Скликати і проводити наради відділу, давати доручення, обов'язкові для виконання всіма працівникам відділу.

3.8. Представляти райдержадміністрацію в інших установах, організаціях з питань, що належать до компетенції відділу.

### 4. Відповідальність

Начальник відділу несе відповідальність за:

4.1. Неналежну організацію роботи відділу та невиконання покладених на відділ завдань та функцій.

4.2. Неякісне або несвоєчасне виконання посадових завдань та обов'язків.

4.3. Бездіяльність або невикористання наданих прав, в межах цієї

посадової інструкції та Положення про відділ.

4.5. Порушення норм етики поведінки державного службовця та обмежень, пов'язаних з прийняттям на державну службу та її проходженням.

4.6. Розголошення в позаслужбових цілях відомостей, що стали відомі чи містяться у зверненнях громадян.

4.7. Недотримання вимог правил внутрішнього трудового розпорядку і Регламенту райдержадміністрації.

4.8. Незбереження майна, обладнання та документації, які передані у службове користування відділу.

Начальник відділу роботи із  
зверненнями громадян



О. Ревуцька

З інструкцією ознайомлений(а)

 | Ревуцька О.С.

« 15 » 08 2018 року

ЗАТВЕРДЖЕНО

Керівник апарату

Дніпровської районної  
в місті Києві

державної адміністрації

І. Кузнецов



2018 року

## ПОСАДОВА ІНСТРУКЦІЯ

заступника начальника відділу роботи із зверненнями громадян Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації

### 1. Загальні положення

1.1. Заступник начальника відділу роботи із зверненнями громадян (далі - заступник начальник відділу) забезпечує реалізацію державної політики з питань роботи із зверненнями громадян у Дніпровській районній в місті Києві державній адміністрації (далі - райдержадміністрація), здійснює оперативне керівництво роботою відділу.

1.2. Заступник начальника відділу підпорядковується начальнику відділу.

1.3 Заступник начальника відділу призначається на посаду і звільняється з посади керівником апарату Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації згідно з чинним законодавством.

1.4. На період відсутності заступника начальника відділу (відпустка, відрядження, хвороба тощо) його обов'язки виконує головний спеціаліст відділу відповідно до наказу керівника апарату Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації.

1.5. Заступник начальника відділу в своїй діяльності керується: Конституцією України; законами України «Про звернення громадян» (із змінами, внесеними Законом України від 02.07.2015 № 577 «Про внесення змін до Закону України «Про звернення громадян» щодо електронного звернення та електронної петиції»), «Про місцеві державні адміністрації», «Про столицю України - місто-герой Київ», «Про державну службу», «Про доступ до публічної інформації», «Про захист персональних даних», «Про запобігання корупції» та іншими законами України; Указом Президента України від 07.02.2008 №109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» та іншими законодавчими актами Президента України; Інструкцією з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації,

затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14.09.1997 №348 із змінами; Методикою оцінювання рівня організації роботи із зверненнями громадян в органах виконавчої влади, затвердженою постановою Кабінету Міністрів України від 24.06.2009 № 630; Порядком роботи з документами в інформаційно-телекомунікаційній системі «Єдиний інформаційний простір територіальної громади міста Києва» у виконавчому органі Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), районних в місті Києві державних адміністраціях, затвердженим розпорядженням виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) від 28.12.2012 №2368; розпорядженнями Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації; Регламентом Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації; Положенням про апарат Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації; Положенням про відділ роботи із зверненнями громадян Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації; іншими нормативно-правовими актами.

1.6. На посаду заступника начальника відділу призначається особа, яка має вищу освіту за освітнім рівнем магістра та досвід роботи на посадах державної служби категорій «Б» чи «В» або досвід служби в органах місцевого самоврядування, або досвід роботи на керівних посадах підприємств, установ та організацій незалежно від форм власності не менше одного року, вільно володіє державною мовою.

1.7. Заступник начальника відділу повинен знати: акти законодавства, нормативні документи, що стосуються державної служби та органу виконавчої влади; структуру та основні функції структурних підрозділів районної державної адміністрації; основи державного управління; форми і методи здійснення контролю; правила і норми охорони праці та протипожежного захисту; правила ділового етикету; основні принципи роботи на комп'ютері та відповідні програмні засоби.

## 2.Завдання та обов'язки

Заступник начальника відділу :

2.1. Здійснює контроль за дотриманням визначених актами законодавства та дорученнями голови, першого заступника, заступника голови та керівника апарату Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації порядку і термінів розгляду звернень громадян, що зареєстровані відділом в модулі «Звернення громадян» інформаційно-телекомунікаційної системи «Єдиний інформаційний простір територіальної громади міста Києва».

2.2. Організовує роботу відділу в межах делегованих начальником відділу повноважень.

2.3. Забезпечує виконання Закону України «Про доступ до публічної інформації» в межах компетенції відділу.

2.4. Забезпечує та виконує обробку персональних даних громадян в інформаційно-телекомунікаційній системі «Єдиний інформаційний простір територіальної громади міста Києва».

2.5. Здійснює моніторинг строків виконання звернень громадян, формує та направляє нагадування про наближення/закінчення термінів їх виконання керівникам структурних підрозділів райдержадміністрації та підпорядкованих комунальних підприємств.

2.6. Щотижнево готує довідки про стан виконавської дисципліни щодо розгляду звернень громадян у Дніпровській районній в місті Києві державній адміністрації.

2.7. Здійснює систематичний аналіз звернень громадян щодо кількості й характеру порушених питань, результатів їх розгляду та стану виконавської дисципліни, готує аналітично-статистичні матеріали про результати роботи із зверненнями громадян у Дніпровській районній в місті Києві державній адміністрації за квартал, півріччя, рік.

2.8. Надає пропозиції начальнику відділу щодо удосконалення роботи із зверненнями громадян, спрямовані на усунення причин, що породжують повторні скарги та зауваження громадян.

2.9. Організовує та бере участь у проведенні виїзних днів контролю за результатами розгляду звернень громадян відповідно до доручень голови райдержадміністрації або органів державної влади вищого рівня.

2.10. Надає методичну допомогу керівникам структурних підрозділів райдержадміністрації, підприємств, установ, організацій, які належать до сфери управління райдержадміністрації, з питань роботи із зверненнями громадян.

2.11. Бере участь у організації та проведенні семінарів з питань роботи із зверненнями громадян.

2.12. Надає, в межах компетенції, роз'яснення та консультації громадянам з порушених ними питань.

2.13. Вносить пропозиції до плану роботи відділу.

2.14. Бере участь у розробці проектів нормативно-правових актів та проектів розпоряджень, що стосуються роботи відділу.

2.15. Забезпечує відправку вихідної кореспонденцію за зверненнями громадян через поштове відділення та ведення реєстру вихідної документації.

2.16. Забезпечує зберігання майна та обладнання, наданого у службове користування відділу.

2.17. Здійснює відповідно до законодавства та доручень начальника відділу інші функції, що впливають із завдань, визначених Положенням про відділ.

### 3. Права

Заступник начальника відділу має право:



3.1. Здійснювати контроль за своєчасним і якісним виконанням структурними підрозділами райдержадміністрації, комунальними підприємствами, установами, які належать до сфери управління райдержадміністрації, доручень щодо розгляду звернень громадян.

3.2. Здійснювати в установленому порядку перевірки стану виконання вимог чинного законодавства про звернення громадян у відділах та управліннях райдержадміністрації, комунальних підприємствах, установах, які належать до сфери управління райдержадміністрації, та інформувати керівництво райдержадміністрації про результати перевірок.

3.3. За дорученням начальника відділу скликати і проводити наради відділу, давати доручення, обов'язкові для виконання всіма працівниками відділу.

3.4. Вносити пропозиції начальнику відділу щодо удосконалення організації роботи із зверненнями громадян.

3.5. Запитувати в установленому порядку та отримувати від структурних підрозділів райдержадміністрації, комунальних підприємств, установ і організацій надання інформації, відомостей, довідок, що стосуються роботи із зверненнями громадян.

3.6. Залучати фахівців структурних підрозділів райдержадміністрації, комунальних підприємств, установ і організацій, які належать до сфери управління райдержадміністрації (за погодженням з їх керівниками), до розгляду та опрацювання питань, що належать до компетенції відділу.

3.7. Брати участь у проведенні нарад, семінарів та інших заходів з питань роботи із зверненнями громадян та питань, пов'язаних з проходженням державної служби у Дніпровській районній в місті Києві державній адміністрації.

#### 4. Відповідальність

Заступник начальника відділу несе відповідальність за:

4.1. Неякісне або несвоєчасне виконання посадових завдань та обов'язків.

4.2. Бездіяльність або невикористання прав, наданих цією посадовою інструкцією та Положенням про відділ.

4.3. Порушення норм етики поведінки державного службовця та обмежень, пов'язаних з прийняттям на державну службу та її проходженням.

4.4. Розголошення в позаслужбових цілях відомостей, що стали відомі чи містяться у зверненнях громадян.

4.5. Недотримання вимог правил внутрішнього трудового розпорядку і Регламенту райдержадміністрації.

4.6. Незбереження майна, обладнання та документації, які передані у службове користування відділу.

Начальник відділу

О. Ревуцька

*Виконав* *М.В. Ревуцька* *15.08.18*

С. Іванюк

ЗАТВЕРДЖЕНО  
Керівник апарату  
Дніпровської районної  
в місті Києві  
державної адміністрації  
І. Кузнєцов



2018 року

## ПОСАДОВА ІНСТРУКЦІЯ головного спеціаліста відділу роботи із зверненнями громадян Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації

### 1. Загальні положення

1.1. Головний спеціаліст відділу роботи із зверненнями громадян (далі - головний спеціаліст відділу) здійснює контроль за дотриманням, визначених актами законодавства та дорученнями керівництва райдержадміністрації, порядку і термінів розгляду звернень громадян структурними підрозділами Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації (далі - райдержадміністрація) та комунальними підприємствами, які належать до сфери управління райдержадміністрації.

1.2. Головний спеціаліст відділу підпорядкований начальнику відділу та заступнику начальника відділу.

1.3. Головний спеціаліст призначається на посаду і звільняється з неї наказом керівника апарату Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації згідно з чинним законодавством.

1.4. На період відсутності головного спеціаліста (відпустки, відрядження, хвороба, тощо) його обов'язки виконує інший працівник відділу, за рішенням начальника відділу.

1.5. Головний спеціаліст відділу в своїй діяльності керується: Конституцією України; законами України «Про звернення громадян» (із змінами, внесеними Законом України від 02.07.2015 № 577 «Про внесення змін до Закону України «Про звернення громадян» щодо електронного звернення та електронної петиції»), «Про захист персональних даних», «Про місцеві державні адміністрації», «Про столицю України - місто-герой Київ», «Про державну службу», «Про запобігання корупції», та іншими законами України; Указом Президента України від 07.02.2008 №109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» та іншими законодавчими актами Президента України; Порядком роботи з документами в інформаційно-телекомунікаційній системі «Єдиний інформаційний простір територіальної громади міста Києва» у виконавчому органі Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації),

районних в місті Києві державних адміністраціях, затвердженим розпорядженням виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) від 28.12.2012 № 2368; Інструкцією з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14.09.1997 №348 із змінами, та іншими постановами Кабінету Міністрів України; розпорядженнями Київської міської державної адміністрації; розпорядженнями Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації; Регламентом Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації; Положенням про апарат Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації; Положенням про відділ роботи із зверненнями громадян Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації; іншими нормативно-правовими актами.

1.6. На посаду головного спеціаліста призначається особа, яка має вищу освіту ступеня молодшого бакалавра або бакалавра, вільно володіє державною мовою.

1.7. Головний спеціаліст відділу повинен знати: акти законодавства, нормативні документи, що стосуються державної служби та органу виконавчої влади; структуру і основні функції структурних підрозділів районної державної адміністрації; основи державного управління; форми і методи здійснення контролю; основи архівної справи; правила та норми охорони праці та протипожежного захисту; правила ділового етикету; основні принципи роботи на комп'ютері та відповідні програмні засоби.

## 2. Завдання та обов'язки

Головний спеціаліст відділу:

2.1. Здійснює контроль за дотриманням, визначених актами законодавства та дорученнями керівництва райдержадміністрації, порядку і термінів розгляду звернень громадян структурними підрозділами райдержадміністрації та комунальними підприємствами, які належать до сфери управління райдержадміністрації.

2.2. Виконує обробку персональних даних громадян в модулі «Звернення громадян» інформаційно-телекомунікаційної системи «Єдиний інформаційний простір територіальної громади міста Києва».

2.3. Під час формування справ перевіряє правильність спрямування документів до справи, їх комплектність.

2.4. Здійснює моніторинг строків виконання звернень громадян, формує та направляє нагадування про наближення/закінчення термінів їх виконання керівникам структурних підрозділів райдержадміністрації та підпорядкованих комунальних підприємств.

2.5. Щомісяця готує довідки про результати проведення особистих та виїзних прийомів громадян, телефонних «гарячих» ліній голови Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації.

2.6. Систематично вивчає, аналізує звернення громадян та готує аналітично-статистичні матеріали про результати роботи із зверненнями громадян у Дніпровській районній в місті Києві державній адміністрації за квартал, півріччя, рік.

2.7. Надає пропозиції начальнику відділу щодо удосконалення роботи із зверненнями громадян, спрямовані на усунення причин, що породжують повторні скарги та зауваження громадян.

2.8. Реєструє та відправляє вихідну кореспонденцію за зверненнями громадян через поштове відділення. Веде реєстр вихідної документації.

2.9. За дорученням начальника відділу бере участь у проведенні виїзних днів контролю.

2.10. Надає методичну допомогу працівникам структурних підрозділів райдержадміністрації, комунальних підприємств, які належать до сфери управління райдержадміністрації, з питань роботи із зверненнями громадян.

2.11. Вносить пропозиції до плану роботи відділу.

2.12. Дотримується правил внутрішнього розпорядку Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації, правил пожежної безпеки, охорони праці, тощо.

2.13. Бере участь у розробці проектів нормативно-правових актів та проектів розпоряджень, що стосуються діяльності відділу.

2.14. Виконує інші доручення начальника, заступника начальника відділу що впливають із завдань, визначених Положенням про відділ.

### 3. Права

Головний спеціаліст має право:

3.1. Брати участь у проведенні перевірок роботи із зверненнями громадян в управліннях і відділах районної державної адміністрації, комунальних підприємствах, в установах, які належать до сфери управління райдержадміністрації.

3.2. Здійснювати контроль за своєчасним і якісним виконанням структурними підрозділами райдержадміністрації, комунальними підприємствами, установами, які належать до сфери управління райдержадміністрації, доручень щодо розгляду звернень громадян.

3.3. Вносити начальнику відділу пропозиції щодо удосконалення організації роботи із зверненнями громадян.

3.4. Брати участь у проведенні нарад, семінарів та інших заходів з питань роботи із зверненнями громадян та питань, пов'язаних з проходженням державної служби у Дніпровській районній в місті Києві державній адміністрації.

3.5. За дорученням начальника відділу представляти відділ в інших установах, організаціях з питань, що належать до його компетенції.

### 4. Відповідальність

Головний спеціаліст відділу несе відповідальність за:

4.1. Неякісне або несвоєчасне виконання посадових завдань та обов'язків.

4.2. Бездіяльність або невикористання наданих прав, в межах цієї посадової інструкції та Положення про відділ.

4.3. Порухення норм етики поведінки державного службовця та обмежень, пов'язаних з прийняттям на державну службу та її проходженням.

4.4. Розголошення в позаслужбових цілях відомостей, що стали відомі чи містяться у письмових зверненнях громадян.

4.5. Недотримання вимог правил внутрішнього трудового розпорядку і Регламенту райдержадміністрації.

4.6. Незбереження майна, обладнання та документації, які передані у службове користування відділу.

Начальник відділу



О. Ревуцька

З інструкцією ознайомлений(а)



1 Семченко О.О.

«17» 04 2018 року

Бришова 0.0



## ПОСАДОВА ІНСТРУКЦІЯ

головного спеціаліста відділу роботи із зверненнями громадян  
Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації

### 1. Загальні положення

1.1. Головний спеціаліст відділу роботи із зверненнями громадян (далі - головний спеціаліст відділу) забезпечує роботу із зверненнями громадян, отриманих на особистому прийомі громадян голови Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації (далі - райдержадміністрація), першого заступника голови, заступника голови і керівника апарату райдержадміністрації та зверненнями, що надійшли під час проведення ними прямих («гарячих») телефонних ліній.

1.2. Головний спеціаліст відділу підпорядкований начальнику відділу та заступнику начальника відділу.

1.3. Головний спеціаліст призначається на посаду і звільняється з неї наказом керівника апарату Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації згідно з чинним законодавством.

1.4. На період відсутності головного спеціаліста (відпустка, відрядження, хвороба, тощо) його обов'язки виконує інший працівник відділу, за рішенням начальника відділу.

1.5. Головний спеціаліст відділу в своїй діяльності керується: Конституцією України; законами України «Про звернення громадян» (із змінами, внесеними Законом України від 02.07.2015 № 577 «Про внесення змін до Закону України «Про звернення громадян» щодо електронного звернення та електронної петиції»), «Про захист персональних даних», «Про місцеві державні адміністрації», «Про столицю України - місто-герой Київ», «Про державну службу», «Про запобігання корупції», та іншими законами України; Указом Президента України від 07.02.2008 №109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» та іншими законодавчими актами Президента України; Порядком роботи з документами в інформаційно-телекомунікаційній системі «Єдиний інформаційний простір територіальної громади міста Києва» у виконавчому органі Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації),

районних в місті Києві державних адміністраціях, затвердженим розпорядженням виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) від 28.12.2012 № 2368; Інструкцією з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14.09.1997 №348 із змінами, та іншими постановами Кабінету Міністрів України; розпорядженнями Київської міської державної адміністрації; розпорядженнями Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації; Регламентом Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації; Положенням про апарат Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації; Положенням про відділ роботи із зверненнями громадян Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації; іншими нормативно-правовими актами.

1.6. На посаду головного спеціаліста призначається особа, яка має вищу освіту ступеня молодшого бакалавра або бакалавра, вільно володіє державною мовою.

1.7. Головний спеціаліст відділу повинен знати: акти законодавства, нормативні документи, що стосуються державної служби та органу виконавчої влади; структуру і основні функції структурних підрозділів районної державної адміністрації; основи державного управління; форми і методи здійснення контролю; основи архівної справи; правила та норми охорони праці та протипожежного захисту; правила ділового етикету; основні принципи роботи на комп'ютері та відповідні програмні засоби.

## 2. Завдання та обов'язки

Головний спеціаліст відділу:

2.1. Здійснює реєстрацію звернень громадян, викладених на особистому прийомі громадян у керівництва райдержадміністрації та звернень, що надійшли під час проведення прямих («гарячих») телефонних ліній керівниками райдержадміністрації в модулі «Звернення громадян» інформаційно-телекомунікаційної системи «Єдиний інформаційний простір територіальної громади міста Києва».

2.2. Виконує обробку персональних даних громадян в інформаційно-телекомунікаційній системі «Єдиний інформаційний простір територіальної громади міста Києва».

2.3. Здійснює контроль за виконанням структурними підрозділами райдержадміністрації та комунальними підприємствами, які належать до сфери управління райдержадміністрації, доручень щодо розгляду звернень громадян, які надійшли під час проведення прямих («гарячих») телефонних ліній керівниками райдержадміністрації.

2.4. Здійснює сканування заяв, скарг та пропозицій громадян з матеріалами, що до них додаються, та резолюцій керівництва райдержадміністрації, наданих на звернення громадян.

2.5. Відповідає за ведення та зберігання документації відділу відповідно до номенклатури справ.

2.6. Щоквартально готує проект графіка проведення особистих, виїзних прийомів громадян та телефонних «гарячих» ліній керівництвом райдержадміністрації.

2.7. Систематично вивчає, аналізує звернення громадян та готує аналітично-статистичні матеріали про результати роботи із зверненнями громадян у Дніпровській районній в місті Києві державній адміністрації за квартал, півріччя, рік.

2.8. Надає пропозиції начальнику відділу щодо удосконалення роботи із зверненнями громадян, спрямовані на усунення причин, що породжують повторні скарги та зауваження громадян.

2.9. За дорученням начальника відділу бере участь у проведенні виїзних днів контролю.

2.10. Надає методичну допомогу працівникам структурних підрозділів райдержадміністрації, комунальних підприємств, які належать до сфери управління райдержадміністрації, з питань роботи із зверненнями громадян.

2.11. Вносить пропозиції до плану роботи відділу.

2.12. Дотримується правил внутрішнього розпорядку Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації, правил пожежної безпеки, охорони праці, тощо.

2.13. Бере участь у розробці проектів нормативно-правових актів та проектів розпоряджень, що стосуються діяльності відділу.

2.14. Виконує інші доручення начальника, заступника начальника відділу що впливають із завдань, визначених Положенням про відділ.

### 3. Права

Головний спеціаліст має право:

3.1. Брати участь у проведенні перевірок роботи із зверненнями громадян в управліннях і відділах районної державної адміністрації, комунальних підприємствах, в установах, які належать до сфери управління райдержадміністрації.

3.2. Здійснювати контроль за своєчасним і якісним виконанням структурними підрозділами райдержадміністрації, комунальними підприємствами, установами, які належать до сфери управління райдержадміністрації, доручень щодо розгляду звернень громадян.

3.3. Вносити начальнику відділу пропозиції щодо удосконалення організації роботи із зверненнями громадян.

3.4. Брати участь у проведенні нарад, семінарів та інших заходів з питань роботи із зверненнями громадян та питань, пов'язаних з проходженням державної служби у Дніпровській районній в місті Києві державній адміністрації.

3.5. За дорученням начальника відділу представляти відділ в установах, організаціях з питань, що належать до його компетенції.



#### 4. Відповідальність

Головний спеціаліст відділу несе відповідальність за:

4.1. Неякісне або несвоєчасне виконання посадових завдань та обов'язків.

4.2. Бездіяльність або невикористання наданих прав, в межах цієї посадової інструкції та Положення про відділ.

4.3. Порушення норм етики поведінки державного службовця та обмежень, пов'язаних з прийняттям на державну службу та її проходженням.

4.4. Розголошення в позаслужбових цілях відомостей, що стали відомі чи містяться у письмових зверненнях громадян.

4.5. Недотримання вимог правил внутрішнього трудового розпорядку і Регламенту райдержадміністрації.

4.6. Незбереження майна, обладнання та документації, які передані у службове користування відділу.

Начальник відділу



О. Ревуцька

З інструкцією ознайомлений(а)



/ О. Ершова /

« 17 » 04 2018 року

ЗАТВЕРДЖЕНО  
Керівник апарату  
Дніпровської районної  
в місті Києві  
державної адміністрації  
І. Кузнєцов

» \_\_\_\_\_ 04 \_\_\_\_\_ 2018 року

## ПОСАДОВА ІНСТРУКЦІЯ

головного спеціаліста відділу роботи із зверненнями громадян  
Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації

### 1. Загальні положення

1.1. Головний спеціаліст відділу роботи із зверненнями громадян (далі - головний спеціаліст відділу) забезпечує реалізацію права громадян на звернення до керівництва Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації із заявами (клопотаннями), скаргами чи пропозиціями (зауваженнями).

1.2. Головний спеціаліст відділу підпорядкований начальнику відділу та заступнику начальника відділу.

1.3. Головний спеціаліст призначається на посаду і звільняється з неї наказом керівника апарату Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації згідно з чинним законодавством.

1.4. На період відсутності головного спеціаліста (відпустки, відрядження, хвороба, тощо) його обов'язки виконує інший працівник відділу, за рішенням начальника відділу.

1.5. Головний спеціаліст відділу в своїй діяльності керується: Конституцією України; законами України «Про звернення громадян» (із змінами, внесеними Законом України від 02.07.2015 № 577 «Про внесення змін до Закону України «Про звернення громадян» щодо електронного звернення та електронної петиції»), «Про захист персональних даних», «Про місцеві державні адміністрації», «Про столицю України - місто-герой Київ», «Про державну службу», «Про запобігання корупції», та іншими законами України; Указом Президента України від 07.02.2008 №109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» та іншими законодавчими актами Президента України; Порядком роботи з документами в інформаційно-телекомунікаційній системі «Єдиний інформаційний простір територіальної громади міста Києва» у виконавчому органі Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), районних в місті Києві державних адміністраціях, затвердженим розпорядженням виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) від 28.12.2012 № 2368; Інструкцією з діловодства за

зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14.09.1997 №348 із змінами, та іншими постановами Кабінету Міністрів України; розпорядженнями Київської міської державної адміністрації; розпорядженнями Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації; Регламентом Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації; Положенням про апарат Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації; Положенням про відділ роботи із зверненнями громадян Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації; іншими нормативно-правовими актами.

1.6. На посаду головного спеціаліста призначається особа, яка має вищу освіту ступеня молодшого бакалавра або бакалавра, вільно володіє державною мовою.

1.7. Головний спеціаліст відділу повинен знати: акти законодавства, нормативні документи, що стосуються державної служби та органу виконавчої влади; структуру і основні функції структурних підрозділів районної державної адміністрації; основи державного управління; форми і методи здійснення контролю; основи архівної справи; правила та норми охорони праці та протипожежного захисту; правила ділового етикету; основні принципи роботи на комп'ютері та відповідні програмні засоби.

## 2. Завдання та обов'язки

Головний спеціаліст відділу:

2.1. Проводить прийом відвідувачів та надає, у межах компетенції, роз'яснення та консультації з порушених ними питань.

2.2. Здійснює прийом, попередній розгляд та реєстрацію в модулі «Звернення громадян» інформаційно-телекомунікаційної системи «Єдиний інформаційний простір територіальної громади міста Києва» звернень громадян, що надійшли на адресу райдержадміністрації, в тому числі електронною поштою, а також поданих громадянами особисто.

2.3. Виконує обробку персональних даних громадян в модулі «Звернення громадян» інформаційно-телекомунікаційної системи «Єдиний інформаційний простір територіальної громади міста Києва».

2.4. Готує проекти доручень голови Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації на звернення громадян та передає їх для попереднього розгляду начальнику відділу.

2.5. Передає в електронному та паперовому вигляді письмові звернення громадян, що надійшли поштою та отримані на особистому прийомі громадян, на розгляд голові райдержадміністрації, першому заступникові голови, заступникові голови або керівникові апарату райдержадміністрації.

2.6. Проводить запис громадян на особистий прийом до керівництва райдержадміністрації та приймає участь в організації проведення особистих прийомів.

2.7. За дорученням начальника відділу бере участь у проведенні виїзних днів контролю та перевірок організації роботи із зверненнями громадян в структурних підрозділах райдержадміністрації та комунальних підприємств, які належать до сфери управління райдержадміністрації.

2.8. Впорядковує матеріали за зверненнями громадян для зберігання в архіві відділу відповідно до номенклатури справ.

2.9. За дорученням керівництва відділу готує інформаційні довідки та інші документи з питань роботи із зверненнями громадян.

2.10. Надає методичну допомогу працівникам структурних підрозділів райдержадміністрації, комунальних підприємств, які належать до сфери управління райдержадміністрації, з питань роботи із зверненнями громадян.

2.11. Вносить пропозиції до плану роботи відділу.

2.12. Дотримується правил внутрішнього розпорядку Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації, правил пожежної безпеки, охорони праці, тощо.

2.13. Бере участь у розробці проектів нормативно-правових актів та проектів розпоряджень, що стосуються діяльності відділу.

2.14. Виконує інші доручення начальника, заступника начальника відділу що впливають із завдань, визначених Положенням про відділ.

### 3. Права

Головний спеціаліст має право:

3.1. Брати участь у проведенні перевірок роботи із зверненнями громадян в управліннях і відділах районної державної адміністрації, комунальних підприємств, в установах, які належать до сфери управління райдержадміністрації.

3.2. Здійснювати контроль за своєчасним і якісним виконанням структурними підрозділами райдержадміністрації, комунальними підприємствами, установами, які належать до сфери управління райдержадміністрації, доручень щодо розгляду звернень громадян.

3.3. Брати участь у проведенні нарад, семінарів та інших заходів з питань роботи із зверненнями громадян та питань, пов'язаних з проходженням державної служби у Дніпровській районній в місті Києві державній адміністрації.

3.4. Вносити начальнику відділу пропозиції щодо удосконалення організації роботи із зверненнями громадян.

3.5. За дорученням начальника відділу представляти відділ в інших установах, організаціях з питань, що належать до його компетенції.

### 4. Відповідальність

Головний спеціаліст відділу несе відповідальність за:

4.1. Неякісне або несвоєчасне виконання посадових завдань та обов'язків.

4.2. Бездіяльність або невикористання наданих прав, в межах цієї посадової інструкції та Положення про відділ.

4.3. Порушення норм етики поведінки державного службовця та обмежень, пов'язаних з прийняттям на державну службу та її проходженням.

4.4. Розголошення в позаслужбових цілях відомостей, що стали відомі чи містяться у письмових зверненнях громадян.

4.5. Недотримання вимог правил внутрішнього трудового розпорядку і Регламенту райдержадміністрації.

4.6. Незбереження майна, обладнання та документації, які передані у службове користування відділу.

Начальник відділу



О. Ревуцька

З інструкцією ознайомлений(а)



1 Обтарук Г. В.

«17» 04 2018 року

Ознайомився

Ус М.В.



04.03.2019



ЗАТВЕРДЖЕНО  
Керівник апарату  
Дніпровської районної  
в місті Києві  
державної адміністрації  
І. Кузнецов

” 17 ” 07 2018 року

## ПОСАДОВА ІНСТРУКЦІЯ головного спеціаліста відділу роботи із зверненнями громадян Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації

### 1. Загальні положення

1.1. Головний спеціаліст відділу роботи із зверненнями громадян (далі - головний спеціаліст відділу) забезпечує реалізацію права громадян на звернення до керівництва Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації із заявами (клопотаннями), скаргами чи пропозиціями (зауваженнями).

1.2. Головний спеціаліст відділу підпорядкований начальнику відділу та заступнику начальника відділу.

1.3. Головний спеціаліст призначається на посаду і звільняється з неї наказом керівника апарату Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації згідно з чинним законодавством.

1.4. На період відсутності головного спеціаліста (відпустки, відрядження, хвороба, тощо) його обов'язки виконує інший працівник відділу, за рішенням начальника відділу.

1.5. Головний спеціаліст відділу в своїй діяльності керується: Конституцією України; законами України «Про звернення громадян» (із змінами, внесеними Законом України від 02.07.2015 № 577 «Про внесення змін до Закону України «Про звернення громадян» щодо електронного звернення та електронної петиції»), «Про захист персональних даних», «Про місцеві державні адміністрації», «Про столицю України - місто-герой Київ», «Про державну службу», «Про запобігання корупції», та іншими законами України; Указом Президента України від 07.02.2008 №109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» та іншими законодавчими актами Президента України; Порядком роботи з документами в інформаційно-телекомунікаційній системі «Єдиний інформаційний простір територіальної громади міста Києва» у виконавчому органі Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), районних в місті Києві державних адміністраціях, затвердженим розпорядженням виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) від 28.12.2012 № 2368; Інструкцією з діловодства за

зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації, затвердженій постановою Кабінету Міністрів України від 14.09.1997 №348 із змінами, та іншими постановами Кабінету Міністрів України; розпорядженнями Київської міської державної адміністрації; розпорядженнями Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації; Регламентом Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації; Положенням про апарат Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації; Положенням про відділ роботи із зверненнями громадян Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації; іншими нормативно-правовими актами.

1.6. На посаду головного спеціаліста призначається особа, яка має вищу освіту ступеня молодшого бакалавра або бакалавра, вільно володіє державною мовою.

1.7. Головний спеціаліст відділу повинен знати: акти законодавства, нормативні документи, що стосуються державної служби та органу виконавчої влади; структуру і основні функції структурних підрозділів районної державної адміністрації; основи державного управління; форми і методи здійснення контролю; основи архівної справи; правила та норми охорони праці та протипожежного захисту; правила ділового етикету; основні принципи роботи на комп'ютері та відповідні програмні засоби.

## 2. Завдання та обов'язки

Головний спеціаліст відділу:

2.1. Проводить прийом відвідувачів та надає, у межах компетенції, роз'яснення та консультації з порушених ними питань.

2.2. Здійснює прийом, попередній розгляд та реєстрацію в модулі «Звернення громадян» інформаційно-телекомунікаційної системи «Єдиний інформаційний простір територіальної громади міста Києва» звернень громадян, що надійшли на адресу райдержадміністрації, а також поданих громадянами особисто.

2.3. Виконує обробку персональних даних громадян в модулі «Звернення громадян» інформаційно-телекомунікаційної системи «Єдиний інформаційний простір територіальної громади міста Києва».

2.4. Готує проекти доручень голови Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації на звернення громадян та передає їх для попереднього розгляду начальнику відділу.

2.5. Передає в електронному та паперовому вигляді письмові звернення громадян, що надійшли поштою та отримані на особистому прийомі громадян, на розгляд голові райдержадміністрації, першому заступникові голови, заступникові голови або керівникові апарату райдержадміністрації.

2.6. Проводить запис громадян на особистий прийом до керівництва райдержадміністрації та приймає участь в організації проведення особистих прийомів.

2.7. За дорученням начальника відділу бере участь у проведенні виїзних днів контролю та перевірок організації роботи із зверненнями громадян в структурних підрозділах райдержадміністрації та комунальних підприємствах, які належать до сфери управління райдержадміністрації.

2.8. Впорядковує матеріали за зверненнями громадян для зберігання в архіві відділу відповідно до номенклатури справ.

2.9. За дорученням керівництва відділу готує інформаційні довідки та інші документи з питань роботи із зверненнями громадян.

2.10. Надає методичну допомогу працівникам структурних підрозділів райдержадміністрації, комунальних підприємств, які належать до сфери управління райдержадміністрації, з питань роботи із зверненнями громадян.

2.11. Вносить пропозиції до плану роботи відділу.

2.12. Дотримується правил внутрішнього розпорядку Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації, правил пожежної безпеки, охорони праці, тощо.

2.13. Бере участь у розробці проектів нормативно-правових актів та проектів розпоряджень, що стосуються діяльності відділу.

2.14. Виконує інші доручення начальника, заступника начальника відділу що впливають із завдань, визначених Положенням про відділ.

### 3. Права

Головний спеціаліст має право:

3.1. Брати участь у проведенні перевірок роботи із зверненнями громадян в управліннях і відділах районної державної адміністрації, комунальних підприємствах, в установах, які належать до сфери управління райдержадміністрації.

3.2. Здійснювати контроль за своєчасним і якісним виконанням структурними підрозділами райдержадміністрації, комунальними підприємствами, установами, які належать до сфери управління райдержадміністрації, доручень щодо розгляду звернень громадян.

3.3. Брати участь у проведенні нарад, семінарів та інших заходів з питань роботи із зверненнями громадян та питань, пов'язаних з проходженням державної служби у Дніпровській районній в місті Києві державній адміністрації.

3.4. Вносити начальнику відділу пропозиції щодо удосконалення організації роботи із зверненнями громадян.

3.5. За дорученням начальника відділу представляти відділ в інших установах, організаціях з питань, що належать до його компетенції.

### 4. Відповідальність

Головний спеціаліст відділу несе відповідальність за:

4.1. Неякісне або несвоєчасне виконання посадових завдань та обов'язків.

4.2. Бездіяльність або невикористання наданих прав, в межах цієї посадової інструкції та Положення про відділ.



4.3. Порушення норм етики поведінки державного службовця та обмежень, пов'язаних з прийняттям на державну службу та її проходженням.

4.4. Розголошення в позаслужбових цілях відомостей, що стали відомі чи містяться у письмових зверненнях громадян.

4.5. Недотримання вимог правил внутрішнього трудового розпорядку і Регламенту райдержадміністрації.

4.6. Незбереження майна, обладнання та документації, які передані у службове користування відділу.

Начальник відділу



О. Ревуцька

З інструкцією ознайомлений(а)



«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2018 року